

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI KEBIJAKAN PENGELOLAAN,  
KINERJA GURU DAN KARYAWAN SERTA PENGEMBANGAN  
SARANA PRASARANA DENGAN KEPUASAN SISWA  
DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2  
SUKOHARJO

**R. Haryadi Purnomo Raharjo, S.T., M.Si.**

**ABSTRACT**

*This research is aim to knowing and understanding to direction and closeness how perceptions of relationship management policies, performance of teachers and employees as well as the development of infrastructure facilities with student satisfaction, and with all perceptions of relationship management policies, performance of teachers and employees as well as the development of infrastructure facilities with student satisfaction.*

*This research was conducted by taking samples of respondents are students of SMK Negeri 2 Sukoharjo 144 respondents from the student population and to random sampling selected. Based on this research problems and objectives which has been argued above, this research to get receive informations and to study further to touch correlations : how perceptions of relationship management policies, performance of teachers employees as well as the development of infrastructure facilities with student satisfaction.*

*The analysis showed that the magnitude of the correlation coefficient of each variable is: The perception of management policies (0,284), Perceptions of teacher performance and employee (0,433), Perception of the development of infrastructure (0,126). Based on these correlation coefficients can be concluded that the fourth hypothesis can be supported, namely: Hypothesis I stated that the Management Policy has a relationship with student satisfaction demand tested. Hypothesis II states that the performance of teachers and employees have a relationship with student satisfaction demand tested. Hypothesis III stated that the development of infrastructure has a relationship with student satisfaction demand tested. In the multiple correlation tests used to determine the relationship jointly between research variables. In the management policy variables, the performance of teachers and employees as well as development of infrastructure has a significant relationship with student satisfaction at the Vocational High School State 2 Sukoharjo, because the value obtained is 0,495 is a middle level and with significant of coefisien correlations ( $F_h$ ) 015,162.*

**Key word :** *Perceptions, Management policie, Performance of teachers and employee, Development of infrastructure facilities, Student satisfaction.*

## A. PENDAHULUAN

Tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan sekolah pada masa sekarang ini paling tidak dihadapkan pada 3 (tiga) hal, pertama : dengan adanya perubahan paradigma baru yang dipicu dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sedemikian cepat, kedua : tata kelola sekolah yang sehat, ketiga : persaingan antar sekolah yang ketat.

Seperti yang dikutip oleh Popi Sopiati (2010 : ix) bahwa salah satu permasalahan pendidikan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia pada saat ini adalah masih rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan. Hal tersebut dapat dilihat pada Human Development Index (HDI), pada tahun 2004, Indonesia berada pada urutan 111 dari 177 negara di dunia, dan berada pada urutan paling bawah di antara Negara ASEAN. Faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya mutu pendidikan, di antaranya adalah tenaga pengajar (guru), tenaga kependidikan, fasilitas sekolah yang tersedia, dan kurikulum yang tidak relevan.

Faktor-faktor ini pada saat sekarang merupakan fokus perhatian pemerintah untuk memperbaiki kualitas pendidikan di seluruh jenjang pendidikan, sehingga kualitas pendidikan kita dapat bersaing dengan kualitas pendidikan negara lain. Untuk menjaga agar sekolah tetap diakui keberadaannya maka harus mampu menghadapi tantangan tersebut dengan

selalu menjaga kualitas atau mutu secara berkelanjutan. Arti penting sistem manajemen mutu bagi sekolah adalah dapat meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan proses belajar mengajar dan dapat dijadikan sebagai upaya untuk memenuhi maupun melampaui standar yang ditetapkan.

Salah satu upaya untuk dapat dipercaya oleh masyarakat dengan melakukan pemenuhan standar secara eksternal, yaitu dengan standar manajemen mutu maka lembaga pendidikan akan terbebas dari kesalahan yang berulang baik dari proses pengelolaan maupun dokumen administrasi serta kepuasan stakeholders yang meningkat, termasuk di dalamnya kepuasan siswa.

Pentingnya kepuasan pelanggan dalam hal ini kepuasan siswa, berkaitan dengan persaingan antar lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Beberapa faktor itu jelas saling mempengaruhi karena di tengah ketatnya persaingan, kepuasan pelanggan menjadi hal sangat sulit dipertahankan. Sudah saatnya kepala sekolah sebagai manajer atau pengelola sekolah, mengembangkan program-program kependidikan secara menyeluruh untuk melayani segala keperluan peserta didik di sekolah. Bersama dengan seluruh personil yang ada harus lebih bijak untuk merumuskan program yang lebih operasional, karena merekalah yang paling mengetahui akan

kebutuhan peserta didiknya, setelah diimplementasikan akan tercapai kepuasan dari peserta didik terhadap proses yang telah dilewati.

Menurut Zaini Rohmat, dalam mengatur dan mengembangkan lembaga pendidikan hal yang esensi adalah : (1) *how to manage policy* (2) *how to manage people* (3) *how to manage thing*. Sesuai dengan pendapat tersebut, maka ada beberapa faktor-faktor yang menjadi atribut yang utama dalam pengembangan lembaga pendidikan, yaitu : (1) faktor kebijakan pengelolaan sekolah (2) faktor kinerja guru dan karyawan yang meliputi : proses belajar mengajar, kegiatan dan ketertiban siswa, pelayanan tata usaha, kegiatan praktek kerja industri serta penempatan lulusan (3) faktor sarana dan prasarana : pengembangan sarana dan prasarana sekolah

Karena fokus kualitas adalah kepuasan pelanggan, perlu dipahami komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka. Maka sebagai pemasok produk jasa lembaga pendidikan harus mengetahui keinginan atau harapan dari para pelanggan. Dari atribut-atribut tersebut di atas, apabila lembaga sudah melaksanakan dan mengembangkan dalam kegiatan proses belajar mengajar dengan segala pendukungnya, maka akan terjadi interaksi antara siswa dan

guru. Hal ini tentunya akan menimbulkan suatu persepsi pada siswa dari apa yang diharapkan terhadap sebuah lembaga pendidikan.

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan yang positif antara persepsi kebijakan pengelolaan sekolah dengan kepuasan siswa ?
2. Apakah terdapat hubungan yang positif antara kinerja guru dan karyawan dengan kepuasan siswa ?
3. Apakah terdapat hubungan yang positif antara pengembangan sarana dan prasarana dengan kepuasan siswa ?
4. Apakah terdapat hubungan yang positif secara bersama-sama antara persepsi kebijakan pengelolaan sekolah, kinerja guru dan karyawan serta pengembangan sarana prasarana dengan kepuasan siswa ?

## **C. LANDASAN TEORI**

### **1. Persepsi Kebijakan Pengelolaan Sekolah**

Persepsi dapat diartikan sebagai berikut : (a) tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu/serapan (b) proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindera. Dalam manajemen pemasaran, konteks persepsi dapat

diartikan meenjadi persepsi kualitas. Persepsi kualitas merupakan persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk berkaitan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan (Durianto, 1997 : 96).

Persepsi kualitas dapat tinggi (positip) yang berarti produk disukai konsumen dan dapat rendah (negatif) yang berarti produk tidak disukai konsumen. Persepsi kualitas merupakan persepsi konsumen yang tidak dapat ditentukan secara obyektif oleh karena konsumen akan memiliki kepentingan yang berbeda satu sama lain yang tidak dapat diukur secara relatif sehingga pembahasan mengenai perspektif kualitas berarti akan banyak membahas keterlibatan dan kepentingan konsumen yang perlu dinilai berdasarkan sekumpulan kriteria yang berbeda.

Motivasi orang tua dan siswa sendiri akan menimbulkan suatu harapan setelah memakai produk jasa, yakni setelah siswa melewati proses pembelajaran. Hal ini akan menimbulkan persepsi tentang kebijakan pengelolaan, bagaimana merasakan kebijakan-kebijakan dan realisasi dari program-program sekolah yang memihak kepada konsumen dalam hal ini siswa. Kinerja guru dan karyawan, apakah telah secara maksimal dalam melayani siswa, serta pengembangan fasilitas sekolah sebagai pendukung utama kegiatan pembelajaran sudah sesuai dengan apa yang diharapkan siswa.

Kualitas yang dipersepsikan bersifat subyektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk, seperti meningkatkan harga diri, hal ialin juga bisa berupa karakteristik yang berkaitan dengan reputasi : *brand name* dan *image*. Dalam pengelolaan sekolah menengah kejuruan, pendekatan pengelolaan untuk mewujudkan kualitas produk, bisa diidentifikasi dengan perspektif kualitas ( Nasution, 2001 : 19), diantaranya :

1. *Product based Approach*
2. *User based Approach*

Kebijakan merupakan garis haluan, rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan dan kepemimpinan, terutama dalam organisasi pemerintahan dan sebagainya. Pengelolaan pendidikan berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.

Menurut Mulyasa (2009 : 20), pengelolaan merupakan komponen integral yang tidak bisa dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Alasannya tanpa pengelolaan atau manajemen tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Dalam kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen yang

memberikan kewenangan yang penuh kepada kepala sekolah dan guru dalam mengatur pendidikan dan pengajaran, merencanakan, mengorganisasi, mengawasi, mempertanggung-jawabkan, mengatur serta memimpin sumber daya insani dan barang-barang untuk membantu pembelajaran yang sesuai dengan tujuan.

Kebijakan pengelolaan yang berkualitas merupakan suatu upaya memadukan dan memanfaatkan sumber daya yang terbatas untuk penyelenggaraan pendidikan di sekolah dengan prestasi optimal. Termasuk di dalamnya adalah manajemen pembelajaran dalam proses belajar mengajar yang melibatkan para guru dan tenaga non kependidikan, yang mempunyai perilaku dan karakteristik budaya sendiri dalam memberdayakannya. Bagaimana memotivasi, melindungi dan membimbing adalah merupakan kebutuhan utama bagi para guru sehingga mereka mempunyai kepercayaan diri, kebanggaan, dan rasa syukur atas apa yang ditugaskannya pada saat ini, serta mempunyai komitmen dan tanggung jawab melebihi tugas pokoknya.

Kebijakan pengelolaan sekolah telah ditegaskan beberapa peraturan, yang membatasi dan menyerahkannya kepada otonomi sekolah yang bersangkutan untuk dikembangkan sesuai dengan kepentingan sekolah,

dengan tidak melupakan masalah yang ada dalam masyarakat dan lingkungannya. Dari beberapa uraian di atas dapat ditarik suatu benang merah, berkaitan dengan kebijakan pengelolaan sebuah lembaga pendidikan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat dalam memberikan suatu pelayanan yang terbaik untuk membentuk generasi penerus bangsa.

## **2. Kinerja Guru Dan Karyawan**

Kinerja menurut Barnadian dan Russel (1995:65), adalah hasil dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu. Sedangkan menurut Robbins (2001 : 17), kinerja adalah suatu ukuran yang mencakup keefektifan dalam pencapaian tujuan dan efisiensi yang merupakan rasio dari keluaran efektif, terhadap masukan yang diperlukan untuk menjadi tujuan itu. Jadi jika seseorang telah diterima, ditempatkan pada suatu organisasi mereka harus dikelola agar menunjukkan kinerja yang baik, yang bertanggung jawab adalah setiap pemimpin pada semua level.

Miner (dalam As'ad, 2004 : 48) mengartikan kinerja sebagai tingkat keberhasilan individu dalam melaksanakan pekerjaan. Ada beberapa variable yang digunakan untuk menilai perilaku karyawan yaitu (1) kualitas pekerjaan (2) kuantitas pekerjaan (3) ketepatan waktu kerja (4) kerja sama dengan rekan sekerja. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah

kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh individu dalam kurun waktu tertentu dalam rangka menyelesaikan pekerjaan. Persepsi penilaian kinerja oleh siswa merupakan alat yang bermanfaat untuk mengevaluasi, mengembangkan dan memotivasi guru dan karyawan, karena persepsi siswa berdasar pada pelayanan yang telah diterimanya.

Harapan masyarakat sangat bergantung kepada bapak/ibu guru yang mulia, guru sebagai faktor utama di samping orang tua dan elemen lainnya, kesuksesan yang dicanangkan. Tanpa keterlibatan aktif guru, pendidikan kosong dari materi, esensi dan substansi (Asmani, 2010 : 8).

Menurut Stanly dalam Sallis (2010 : 174), bahwa pendekatan pendidikan berbasis mutu di sekolah, bergantung pada pemberdayaan para guru dan staf lain yang terlibat dalam proses belajar mengajar. Para guru diberi kewenangan untuk mengambil keputusan sehingga mereka memiliki tanggung jawab yang besar, sikap tersebut mendorong terciptanya lingkungan kerja yang interaktif.

### **3. Faktor Sarana Dan Prasarana**

Sarana dan prasarana pendidikan di sekolah diperlukan, untuk menentukan keberhasilan dalam proses pembelajaran yang dilaksanakan oleh guru, semakin lengkap penunjang sarana prasarana dimaksud akan mempermudah guru dalam menentukan prioritas

pembelajaran yang memenuhi kebutuhan secara adil dan setara (Witono, 2010 : 19).

Sebenarnya sarana prasarana sekolah yang memenuhi standar pendidikan tidaklah harus mahal dan memerlukan biaya tinggi dalam pemeliharaan, justru yang baik adalah bagaimana kita dapat menciptakan lingkungan proses pembelajaran yang nyaman menyatu dengan alam lingkungan serta menjadi media siswa pembelajar untuk bereksplorasi dengan teori yang sedang dipelajari, dapat berkreasi dan berinovasi menciptakan lingkungan yang sehat di dalam rumah keluarga.

Fasilitas sekolah dapat menggambarkan program sekolah atas kurikulum sekolah, dapat menciptakan suasana aman, sehat dan nyaman serta dapat memenuhi kebutuhan pendidikan. Dalam pelaksanaan pendidikan agar sarana dan prasana tepat, efisien dan efektif mempengaruhi kegiatan pendidikan diperlukan kebijakan pengelolaan dan pengembangan sarana dan prasarana, yang meliputi : perencanaan, pengadaan, inventarisasi, penataan, penggunaan, pemeliharaan dan penghapusan (Sopiatin, 2010 : 87)

Pengembangan sarana prasarana lembaga pendidikan bisa diartikan fasilitas yang ada pada lembaga tersebut. Menurut Tjiptono (2004 : 19) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada

konsumen. Fasilitas merupakan suatu yang sangat penting dalam usaha jasa, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas. Fasilitas atau sarana prasarana adalah merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai pelayanan perusahaan jasa kepada pengguna jasa. Istilah sarana dan prasarana sebenarnya sama dengan fasilitas, yang mana dapat diartikan dengan segala sesuatu (baik berupa fisik dan uang) yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha (Arikunto, 1998 : 32)

#### **4. Kepuasan Siswa**

Menurut Peters dalam Sallis (2010 : 56), tentang peran penting pelanggan dalam menentukan mutu dengan menekankan bahwa sebuah mutu yang dirasa (*perceived quality*) dari sebuah produk bisnis atau jasa adalah faktor utama yang mempengaruhi kesuksesan produk atau jasa tersebut.

Kualitas didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas yang hanya ada di mata para pelanggannya, karena dalam kenyataannya para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap kualitas.

Untuk dapat memahami kepuasan pelanggan, kita harus mengetahui definisi kepuasan pelanggan. Menurut Philip Kotler (1997 : 36), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa

seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Aritonang (2005 : 3) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsi terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk itu.

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik, jika harapannya lebih tinggi daripada kinerja produk, ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kinerjanya produk ia akan merasa puas.

Siswa yang merupakan pelanggan dari sebuah lembaga pendidikan. Menurut Nasution (2001 : 45), pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performa perusahaan. Karena fokus kualitas adalah kepuasan pelanggan, perlu dipahami komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena

pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan (produk), maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk. Ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

- a. Pelanggan harus merupakan prioritas utama
- b. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting
- c. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dengan perbaikan terus menerus.

Kunci membentuk fokus kepuasan pada pelanggan adalah menempatkan karyawan untuk berhubungan langsung dengan pelanggan dan memberdayakan karyawan untuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk memuaskan pelanggan. Jadi interaksi antara karyawan dan pelanggan merupakan unsur yang sangat penting dalam pembentukan fokus pada pelanggan (Nasution, 2001 : 46).

Pengetahuan atas persepsi dan sikap pelanggan terhadap produk suatu perusahaan akan menghasilkan peluang untuk membuat keputusan bisnis yang lebih baik. Perusahaan juga akan mengetahui tuntutan dan harapan pelanggannya serta dapat mengetahui apakah perusahaan telah memenuhi tuntutan dan harapan itu. Perlu diketahui bahwa kepuasan memiliki subyek, yaitu pelanggan dan obyek yaitu produk.

Produk dapat berupa barang atau jasa. Produk juga dapat dipandang sebagai satu keseluruhan maupun segi karakteristik dari produk tersebut.

Dalam menghadapi pelanggan tentu banyak sebab-sebab munculnya rasa tidak puas terhadap sesuatu. Sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan pelanggan menurut Binarsih (2006 : 141), antara lain :

- a. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan.
- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.
- c. Perilaku personil kurang memuaskan.
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak memuaskan.
- e. Cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai.
- f. Promosi atau iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan.

Untuk mengatasi ketidakpuasan pelanggan, ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Wilkaningtyas, 1998 : 34), meliputi :

- a. *Frequency Marketing Programs*
- b. *Superior Costumer Service*
- c. *Unconditional Guarantee/Extraordinary Guarantee*
- d. *Penanggulangan keluhan yang efektif*



Cara mengukur kepuasan pelanggan (Kotler, 2000 : 38) dengan cara sebagai berikut :

- a. *Complain and suggestion system* (sistim keluhan dan saran)
- b. *Costumer satisfaction survey* (survey kepuasan pelanggan)
- c. *Ghost Shopping* (pembeli bayangan)
- d. *Lost Costumer Analysis* (analisa pelanggan yang lari)

#### **D. KERANGKA BERPIKIR**

Dengan asumsi kepuasan siswa merupakan dasar untuk meningkatkan mutu, lembaga pendidikan atau sekolah akan bermutu atau berkualitas apabila ada faktor-faktor yang berhubungan dengan :

##### **A. Persepsi Kebijakan pengelolaan**

Persepsi dari siswa tentang kebijakan pengelolaan, sedangkan kebijakan pengelolaan merupakan komponen integral yang tidak bisa dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Pengelolaan atau manajemen dibutuhkan untuk mewujudkan tujuan pendidikan secara optimal, efektif dan efisien.

##### **B. Kinerja guru dan karyawan**

Kinerja merupakan kekuatan yang bersumber dari dalam individu baik berupa pengalaman, pengetahuan maupun ketrampilan sehingga seseorang dapat melakukan tugas dengan baik

##### **C. Pengembangan sarana prasarana**

Dalam pelaksanaan pendidikan agar sarana dan prasana tepat, efisien dan efektif mempengaruhi kegiatan pendidikan diperlukan kebijakan pengelolaan dan pengembangan sarana dan prasarana

##### **D. Kepuasan siswa**

Kepuasan siswa adalah terpenuhinya harapan-harapan dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan.

#### **E. PERUMUSAN HIPOTESIS**

Menurut Suharsimi Arikunto (2002 : 64), hipotesis adalah dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul berdasarkan landasan teori yang mencakup tinjauan pustaka, penelitian yang relevan dan kerangka penelitian. Hipotesis dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan yang positif persepsi kebijakan pengelolaan sekolah dengan kepuasan siswa.
2. Terdapat hubungan yang positif kinerja guru dan karyawan dengan kepuasan siswa.
3. Terdapat hubungan yang positif pengembangan sarana dan prasarana dengan kepuasan siswa.
4. Terdapat hubungan yang positif secara bersama-sama persepsi kebijakan pengelolaan sekolah, kinerja guru dan karyawan serta

pengembangan sarana prasarana dengan kepuasan siswa.

## **F. METODOLOGI PENELITIAN**

### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Sukoharjo yang beralamat di Kelurahan Begajah, Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Sukoharjo. Alasannya permasalahan ini belum pernah diteliti di sekolah tersebut. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni sampai bulan Agustus 2011.

### **2. Jadwal Penelitian**

Jadwal penelitian ini sesuai dengan pembatasan masalah pada bab terdahulu, yaitu pada bulan Juni sampai dengan Agustus 2011.

### **3. Metode Penelitian**

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini berusaha untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan mendalam mengenai hubungan antara persepsi kebijakan pengelolaan, kinerja guru dan karyawan serta pengembangan sarana dan prasarana dengan kepuasan siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Sukoharjo. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan korelasi. Jenis penelitian dengan penekatan korelasi karena bermaksud untuk mengetahui hubungan variabel bebas dengan variabel terikat.

Menurut Soehardi Sigit (2001 : 140) metode penelitian adalah suatu usaha untuk mengumpulkan data dari anggota-anggota suatu populasi supaya dapat menentukan status yang sedang berlaku sekarang dari populasi, dalam hal ini satu atau beberapa variabel, dengan cara menyampel. Sedangkan Sugiyono (2010 : 1), berpendapat metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (valid) yang menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan peneliti.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan melihat hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya dengan alat analisis statistik.

Variabel tersebut adalah :

1. Variabel Independen : Persepsi kebijakan pengelolaan (X1), Kinerja Guru dan Karyawan (X2) dan Pengembangan Sarana Prasarana (X3)
2. Variabel Dependen : Kepuasan Siswa (Y)

### **Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi diartikan keseluruhan subyek penelitian. Penelitian yang dilaksanakan pada bulan Juli 2011, karena keterbatasan yang ada pada peneliti serta waktu, maka kegiatan

penelitian dari populasi siswa SMK Negeri 2 Sukoharjo sejumlah 899 siswa, akan diambil sebagian atau sampel.

Pengertian sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan dipakai sebagai obyek penelitian (Suharsimi Arikunto, 2006 : 117). Sedangkan menurut Hadi (2005 : 221) sampel adalah sejumlah anggota populasi yang dijadikan contoh penelitian.

Dasar pengambilan sampel berdasarkan yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto bahwa :

Apabila populasi kurang dari 100 diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, sedangkan bila lebih dari 100 dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% lebih sedikit-tidaknya tergantung dari kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana: sempit luasnya wilayah pengamatan setiap subjek karena menyangkut banyak sedikitnya data, besar kecilnya resiko yang ditanggung peneliti (Suharsimi Arikunto 2006 : 120)

Populasi penelitian adalah siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Sukoharjo. Sedangkan sampel penelitian ini, akan diambil sebesar 15 % dari seluruh siswa yang ada di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Sukoharjo. Teknik pengambilan sampel

secara acak atau *random sampling* dari jumlah 899 siswa.

Dengan memperhitungkan sebesar 15 %, maka diambil sampel masing-masing secara acak di setiap kelas dengan jumlah 6 siswa. Terdapat 6 siswa pada 24 kelas atau jumlah keseluruhan sampel sebanyak 144 siswa (16,02 %), yang diharapkan dapat memberikan jawaban pada kuisioner

## **G. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Uji Validitas**

Validitas adalah alat ukur yang menunjukkan kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Adapun validitas dalam angket merupakan eksternal, yaitu korelasi nilai dari tiap butir dengan nilai total. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah butir-butir yang diuji cobakan dapat mengukur keadaan responden yang sebenarnya. Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Menurut Sugiyono (2005 : 137) menyebutkan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Teknik validitas yaitu mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur, melakukan uji coba skala pengukur tersebut pada sejumlah responden, mempersiapkan

tabel tabulasi jawaban dan menghitung korelasi antara skor total. Menurut Bambang Setiaji (2006 : 99) nilai validitas diperlihatkan pada kolom hasil analisa dengan SPSS, yaitu pada Corrected Item Total Correlation. Nilai korelasi yang kurang dari 0,3 menunjukkan pertanyaan yang tidak mengukur (tidak valid) .

Dari hasil analisa tersebut di atas, maka pada hasil uji validitas dapat disimpulkan, untuk :

- 1) Variabel Persepsi Kebijakan Pengelolaan ( $X_1$ ), berdasarkan pengolahan data di atas, diketahui 10 item dinyatakan valid (karena nilai korelasi yang lebih dari 0,3). Dengan demikian 10 item pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur persepsi kebijakan pengelolaan.
- 2) Variabel Kinerja Guru dan Karyawan ( $X_2$ ), berdasarkan pengolahan data di atas, diketahui 9 item dinyatakan valid (karena nilai korelasi yang lebih dari 0,3). Dengan demikian 9 item pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur persepsi kinerja guru dan karyawan.
- 3) Variabel Pengembangan Sarana dan Prasarana ( $X_3$ ), berdasarkan pengolahan data di atas, diketahui 7 item dinyatakan valid (karena nilai korelasi yang lebih dari 0,3). Dengan demikian 7 item pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur

persepsi pengembangan sarana dan prasarana.

- 4) Variabel Kepuasan Siswa ( $Y$ ), berdasarkan pengolahan data di atas, diketahui 7 item dari 8 item pertanyaan dinyatakan valid (karena nilai korelasi yang lebih dari 0,3). Dengan demikian 7 item pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur persepsi kebijakan pengelolaan.

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan dengan data *one shot* atau pengukuran sekali saja melalui uji statistik *cronbach alpha* ( $\alpha$ ). Hasil pada uji reliabilitas semua variabel dinyatakan reliabel.

## 3. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui sampel berdistribusi normal dengan menggunakan uji kolmogorof-smirnov. Uji ini dapat diketahui apakah nilai sampel yang diamati sesuai dengan distribusi tersebut. Kriteria yang digunakan adalah pengujian dua arah (two tailed test) yaitu dengan membandingkan nilai  $p$  yang diperoleh dengan taraf signifikan yang telah ditentukan yaitu 0,05. Apabila nilai  $p > 0,05$ , maka data terdistribusi normal.

Setelah dilakukan pengolahan dengan menggunakan bantuan program SPSS maka diperoleh hasil untuk variabel persepsi kebijakan pengelolaan = 0,529 > 0,05, kinerja guru dan karyawan = 0,894 > 0,05, pengembangan sarana dan prasarana =

0,486 > 0,05 serta kepuasan siswa = 0,524 > 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan pada pengujian ini penyebaran data berdistribusi normal.

#### **4. Pengujian Hipotesis**

##### **a. Uji Korelasi Parsial**

Untuk menguji hipotesis dari Hipotesis I, Hipotesis II, Hipotesis III, yang dimaksudkan untuk menguji apakah hipotesis penelitian yang diajukan terbukti kebenarannya, dimana dalam uji korelasi parsial terdapat :

Hipotesis I : Terdapat hubungan yang positif persepsi kebijakan pengelolaan sekolah dengan kepuasan siswa.

Hipotesis II : Terdapat hubungan yang positif persepsi kinerja guru dan karyawan dengan kepuasan siswa.

Hipotesis III : Terdapat hubungan yang positif persepsi pengembangan sarana dan prasarana dengan kepuasan siswa.

Untuk menguji hipotesis di atas tersebut, menggunakan uji korelasi product moment pearson menggunakan program SPSS . Uji korelasi parsial digunakan untuk mengetahui ada/tidaknya hubungan secara parsial/individu antar variabel penelitian.

Menurut Noegroho Boedijoewono (1991 : 277) koefisien

korelasi product moment pearson mempunyai sifat-sifat sebagai berikut :

- 1) Nilai koefisien terletak antara +1 dan -1, apabila hubungan dua variabel itu menunjukkan adanya korelasi. Apabila tidak terdapat korelasi nilainya = 0, dalam metode perhitungan menggunakan seluruh variabel yang ada.
- 2) Koefisien korelasi ini menunjukkan arah korelasi maupun besarnya tingkat korelasi.

Pengujian hasil analisis data hubungan antara variabel X1, X2, X3 dan Variabel Y, untuk menguji hipotesis dari Hipotesis I, Hipotesis II, Hipotesis III. Untuk menguji hipotesis di atas tersebut, menggunakan uji korelasi product moment pearson. Uji korelasi parsial digunakan untuk mengetahui ada/tidaknya hubungan secara parsial/individu antar variabel penelitian.

Nilai koefisien hubungan/korelasi : X<sub>1</sub> dengan Y, X<sub>2</sub> dengan Y, dan X<sub>3</sub> dengan Y berada antara +1 dan -1. Menurut Noegroho Boedijoewono (1991 : 277), maka apabila berada di antara +1 dan -1 hubungan dua variabel itu menunjukkan adanya korelasi. Koefisien korelasi + ini menunjukkan arah korelasi yang positif sedangkan besar koefisien menunjukkan besarnya tingkat korelasi.

##### **b. Uji Korelasi Berganda**

Uji korelasi berganda digunakan untuk mengetahui ada/tidaknya

hubungan secara bersama-sama antar variabel penelitian. Korelasi berganda dapat dihitung melalui bantuan korelasi product moment pearson. Selanjutnya untuk menguji signifikansi koefisien korelasi berganda dihitung dengan rumus (Sugiyono, 2009 : 257). Untuk mencari kuatnya hubungan maka digunakan pedoman interpretasi koefisien korelasi bersumber pada Sugiyono (2009 : 250).

Uji korelasi berganda digunakan untuk mengetahui ada/tidaknya hubungan secara bersama-sama antar variabel penelitian. Korelasi berganda dapat dihitung secara manual melalui bantuan seperti pada rumus di bab sebelumnya, maka hasil perhitungan hasil uji korelasi berganda sebesar 0,495.

Hubungan tersebut di atas menggunakan pedoman interpretasi korelasi menurut Sugiyono (2009 : 250), maka hasil uji sebesar 0,495 yang masuk pada interval koefisien korelasi 0,400 – 0,599 dengan tingkat hubungan sedang.

Pada pengujian signifikansi koefisien untuk menguji keberartian korelasi berganda, yang dihitung dengan rumus  $F_h$  hasil yang didapat adalah 15,162 dengan taraf nyata 0,05.

## 5. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis, maka dapat ditafsirkan sebagai berikut :

a. Hasil perhitungan untuk menguji hipotesis I dengan uji korelasi parsial, maka diperoleh nilai untuk

variabel  $X_1$  sebesar 0,284 dengan taraf signifikansi sebesar 5 %. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif persepsi kebijakan pengelolaan sekolah dengan kepuasan siswa.

- b. Hasil perhitungan untuk menguji hipotesis II dengan uji korelasi parsial, maka diperoleh nilai untuk variabel  $X_2$  sebesar 0,443 dengan taraf signifikansi sebesar 5 %. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif persepsi kinerja guru dan karyawan dengan kepuasan siswa.
- c. Hasil perhitungan untuk menguji hipotesis III dengan uji korelasi parsial, maka diperoleh nilai untuk variabel  $X_3$  sebesar 0,126 dengan taraf signifikansi sebesar 5 %. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif persepsi pengembangan sarana dan prasarana dengan kepuasan siswa.
- d. Hasil perhitungan dengan uji korelasi berganda digunakan untuk mengetahui ada/tidaknya hubungan secara bersama-sama antar variabel penelitian, korelasi berganda dapat dihitung melalui bantuan rumus korelasi berganda. Hasil analisis koefisien korelasi sebesar 0,495 pada tingkat hubungan sedang, dengan signifikansi koefisien korelasi sebesar 15,162 dalam taraf signifikansi sebesar 5 %.

## H. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil uji korelasi parsial yang menggunakan uji korelasi *product moment pearson*. Uji korelasi parsial digunakan untuk mengetahui ada/tidaknya hubungan secara parsial/individu antar variabel penelitian. Hasil pengujian pada masing-masing variabel independen dengan variabel independen, adalah terdapat hubungan yang positif persepsi kebijakan pengelolaan sekolah dengan kepuasan siswa sebesar 0,284.
2. Berdasarkan hasil uji korelasi parsial yang menggunakan uji korelasi *product moment pearson*. Uji korelasi parsial digunakan untuk mengetahui ada/tidaknya hubungan secara parsial/individu antar variabel penelitian. Hasil pengujian pada masing-masing variabel independen dengan variabel independen, adalah terdapat hubungan yang positif kinerja guru dan karyawan dengan kepuasan siswa sebesar 0,433.
3. Berdasarkan hasil uji korelasi parsial yang menggunakan uji korelasi *product moment pearson*. Uji korelasi parsial digunakan untuk mengetahui ada/tidaknya hubungan secara parsial/individu antar variabel penelitian. Hasil pengujian pada masing-masing variabel independen dengan variabel

independen, adalah terdapat hubungan yang positif persepsi pengembangan sarana dan prasarana dengan kepuasan siswa sebesar 0,126.

4. Berdasarkan hasil uji korelasi berganda yang dihitung secara manual dengan rumus, hasil yang didapat adalah sebesar 0,495 dengan tingkat hubungan sedang, dengan signifikansi koefisien korelasi sebesar 15,162.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Duhou Ibtisam (2002). *School Based Management* (1<sup>th</sup>.ed). Jakarta : PT. Logos Wacana Ilmu
- Aritonang R, Lerbin R (2005), *Kepuasan Pelanggan* (1<sup>th</sup>. ed). Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Amnur, Ali Muhdi (2007), *Konfigurasi Politik Pendidikan Nasional*. Yogyakarta : Pustaka Fahima
- Arikunto, Suharsimi (2007), *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta
- Asy-Syalhub, Fu'ad bin Abdul Azis (2008), *Begini Seharusnya Menjadi Guru*. Jakarta : Pustaka Darul Haq
- Asmuni, Jamal Ma'mur (2010), *Menjadi Guru Inspiratif, Kreatif & Inovatif* (7<sup>th</sup> ed). Yogyakarta : Diva Press
- Agustina, Maria S (2010), *Shortcourse series mudah belajar statistic dengan SPSS 18*. Yogyakarta : Penerbit Andi – Wahana Komputer
- Bernadian, H.J dan Russel, J.E.A (1995), *Human Resource Management*.

- USA : Irwin Megraw – Hill  
Companies Inc
- Budiyuwono, Nugroho (1996),  
*Pengantar Statistik Ekonomi dan  
Perusahaan Jilid 1* (6<sup>th</sup>.ed).  
Yogyakarta : Penerbit AMP  
YKPN
- Budiyuwono, Nugroho (1999),  
*Pengantar Statistik Ekonomi dan  
Perusahaan Jilid 1* (3<sup>th</sup>.ed).  
Yogyakarta : Penerbit AMP  
YKPN
- Ghozali, Imam (2005). *Metode  
Penelitian Bisnis*. Semarang :  
Bagian Penerbit FE Undip
- Kotler, Philip (1997), *Manajemen  
Pemasaran*. Jakarta : PT.  
Prenhallindo
- Mulyasa (2009), *Manajemen Berbasis  
Sekolah* (12<sup>th</sup>.ed). Bandung : PT  
Remaja Rosdakarya
- Nasution, MN (2001), *Manajemen Mutu  
Terpadu (TQM)* (1<sup>th</sup> ed.). Jakarta  
: Ghalia Indah
- Robbins, Stephens P (2001), *Perilaku  
Organisasi : Konsep,  
Kontroversi dan Aplikasi*. Jakarta  
: PT. Prenhallindo Utama
- Santosa, Singgih (2005), *SPSS dan Excel  
untuk mengukur Sikap dan  
Kepuasan Konsumen* (1<sup>th</sup>.ed).  
Jakarta : PT Elex Media  
Komputindo
- Sugiyono (2005), *Metode Penelitian  
Administrasi*. Bandung :  
Alfabeta
- Setiyaji, Bambang (2004), *Panduan  
Riset dengan Pendekatan  
Kuantitatif*. Surakarta : Universitas  
Muhammadiyah Surakarta Press
- Sallis, Edward (2010), *Manajemen Mutu  
Terpadu Pendidikan* (1<sup>th</sup>.ed).  
Yogyakarta : IRCiSoD
- Sopiatin, Popi (2010), *Manajemen  
Belajar Berbasis Kepuasan  
Siswa* (1<sup>th</sup>.ed). Bogor : Penerbit  
Ghalia Indonesia
- Witono, Thahja (2010), Pendidikan  
Sekolah Berbasis Gender.  
Semarang : Dinas Pendidikan